

A MISSÃO DO PROCON

HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS*
Desembargador do Tribunal de Justiça de Alagoas

O Procon, órgão de proteção e defesa do consumidor, que tem prestado, nos últimos anos, grandes serviços aos brasileiros, está sobrecarregado. Para se conseguir atendimento, é preciso enfrentar uma fila, às primeiras horas da manhã, e enquadrar-se numa escala de acesso aos serviços. Só a dedicação de seus dirigentes e funcionários assegura a continuidade dos trabalhos, que se inserem entre os mais valiosos prestados ao público.

A enorme variedade de bens e serviços colocados à disposição do consumidor, entre eles alguns de utilização generalizada, tais como bancos, telefonia e vários outros, criou uma disputa pelos milhões de clientes, desenvolvida pelas grandes empresas.

O incalculável número de artigos fabricados pela indústria e colocados à venda pelo comércio, com seus prazos de garantia, produziu uma enxurrada de regras que geram um conjunto de obrigações e provocam, freqüentemente, controvérsias sem conta.

A geladeira e o fogão que apresentam defeitos nos prazos de garantia, o telefone mudo cujas mensalidades continuam a ser cobradas, o banco ou cartão de crédito que fazem ouvidos de mercador aos pedidos de extinção dos contratos são alguns exemplos dessa interminável disputa que aumenta de dimensão a cada dia que passa.

Como as estruturas do Poder Judiciário são limitadas, a maior parte dessas desavenças desembocam na esfera da Justiça o que seria grandemente prejudicial, acarretando prejuízos sem conta para as partes, principalmente para o lado mais fraco, o consumidor, que não dispõe de fortes estruturas legais para defendê-lo.

Esclarecer e, se for o caso, amparar esses milhões de indivíduos, a maioria deles de baixa renda e conhecimentos limitados, é a missão do Procon, que vem aliás sendo desempenhada satisfatoriamente, apesar dos recursos limitados.

O mesmo crescimento econômico que assegura trabalho a um crescente número de indivíduos cria contradições e tensões que precisam ser mediadas, com a participação do poder público.

Criado há relativamente pouco tempo, o Procon se tornou tão útil que é inimaginável a vida da comunidade, hoje em dia, sem a sua existência.

Para estar presente em iniciativas desse porte é que o Estado, entendendo-se como tal o poder público, precisa reduzir seu tamanho, cedendo espaço para a iniciativa privada, que é o motor das modernas sociedades.

Ao Estado cabe fiscalizar e, quando for o caso, conciliar, como faz o Procon, sendo esta sua essencial missão.

Des. Humberto Martins